

Recursos de transparência jornalística na coluna de ombudsman da *Folha de S. Paulo*

Kallany Bezerra de Medeiros

Resumo:

Este trabalho objetiva identificar aspectos e recursos de transparência jornalística utilizados e apontados nas colunas de ombudsman do jornal *Folha de S. Paulo*. O corpus da pesquisa é composto pelos 46 textos publicados nessa coluna entre os meses de janeiro e dezembro de 2021. Entre os mecanismos de transparência que se manifestam estão a crítica a coberturas, a apresentação e o esclarecimento de erros e a participação do leitor. A partir de um estudo de caso de 23 dos textos que traziam maiores elementos de transparência, foi possível observar que ainda que as colunas produzam críticas ao trabalho jornalístico desenvolvido na FSP e busquem, em determinados momentos, trazer esclarecimento às dúvidas e aos questionamentos dos leitores, os resultados da análise destacam que são praticamente inexistentes explicações ou críticas sobre o percurso e os métodos adotados na apuração e na divulgação das matérias veiculadas pelo jornal.

Palavras-chave: Ombudsman. Transparência jornalística. *Folha de S. Paulo*.

Journalistic transparency resources in the ombudsman column of *Folha de S. Paulo*

Abstract:

This work aims to identify aspects and resources of journalistic transparency used and pointed out in the ombudsman columns of the *Folha de S. Paulo* newspaper. The research corpus consists of 46 texts published in this column between January and December 2021. Among the transparency mechanisms that are manifested in the ombudsman's work are criticism of coverage, presentation and clarification of errors and reader participation. From a case study of 23 of the texts, it was possible to observe that even the columns criticize the journalistic work developed at the FSP and seek, at certain times, to clarify doubts and questions from readers, the results of the analysis highlight that there are practically no explanations or criticisms about the route and methods adopted in the investigation and in the dissemination of articles published by the newspaper.

Keywords: Ombudsman. Journalistic transparency. *Folha de S. Paulo*.

Recebido em: 28.03.22

Aprovado em: 01.12.22

Kallany Bezerra de Medeiros

Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Jornalismo da Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC. Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Estudos da Mídia (Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN).

E-mail: kaliannybezerra@gmail.com

Estudos em Jornalismo e Mídia
v. 19, n. 2, jul./dez. 2022.
ISSNe 1984-6924

Noções de transparência: adoção e desafios

Ainda que consista em um desafio, quando o jornalismo lança luz sobre informações ocultas de interesse público está colaborando com o fortalecimento de sistemas democráticos ao passo que contribui para assegurar o direito fundamental de acesso à informação, o exercício da cidadania e a liberdade de expressão. O jornalismo, portanto, ajuda a promover mais transparência nas ações de governos e órgãos públicos à sociedade.

Com origem no campo da física (CHRISTOFOLETTI, 2021), o termo transparência, central para o desenvolvimento deste trabalho, passou a fazer parte de uma agenda de construção de mecanismos voltados à ampliação da democracia desde a metade do século XX, exatamente enquanto um potencial antídoto ao que seria seu oposto, a opacidade. Três fatores principais podem ter contribuído para isso: o aumento de conquistas sociais decorrentes da participação popular, o crescimento da comunicação de massa que jogou luz sob aspectos de interesse público e a ampliação da integração econômica e cultural que incentivou empresas e governos a se tornarem mais transparentes a fim de garantir investimentos (MARQUES, 2014).

Além da transparência estar associada a uma espécie de demanda essencial em uma sociedade democrática, outro fator que contribui para essa utilização exponencial em torno do termo é o de que ele pode ajudar a coibir atos de corrupção. Há ainda um terceiro elemento que tem colocado a transparência no centro dos debates, o de que ela ajuda a ampliar a *accountability* e, conseqüentemente, a confiança nas instituições (ZUCOLOTTO; TEIXEIRA, 2019).

Por esses aspectos, observamos governos e corporações privadas interessados em implementar e fortalecer mecanismos de transparência. Também por isso, seja possível encontrarmos o termo como objeto de investigação nas mais diversas áreas, desde a economia, as ciências políticas, administração pública, direito e também o jornalismo.

Neste último campo, a transparência pode ser relacionada a ferramentas externas utilizadas pelas redações jornalísticas, exatamente com o objetivo de dar visibilidade a informações, como também é possível relacioná-la às práticas de governança e aos processos de apuração e tratamento das informações realizados pelos veículos de imprensa. No que tange o uso de recursos de transparência criados como mecanismos de controle social, é possível citar a Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011), que entrou em vigor em maio de 2012 e busca regulamentar o direito de acesso às informações públicas. Ao lançar mão desse instrumento, os profissionais jornalistas constroem uma maior autonomia em relação à pauta, além de qualificar sua apuração.

Os debates em torno da transparência no jornalismo também se dão em como as empresas de mídia a absorvem e implementam em sua identidade organizacional e em seus processos. Christofolletti, Paul e Becker (2021, p. 92) ressaltam que ela pode:

se manifestar como norma prescritiva para a criação de políticas de transparência nas organizações noticiosas; e como técnica para atender algumas necessidades para exercer a atividade no contexto digital, oferecendo instrumentos práticos para o jornalismo desenvolver e atualizar processos; e como estratégia profissional para motivar a confiança dos públicos no jornalismo por meio da abertura de seus processos (CHADHA e KOLISKA, 2015; EBERWEIN *et al.*, 2019; FENGLER, 2019).

É importante pontuar que a aplicação da transparência nas redações do mundo deve ser enxergada como algo complexo e, como Christofolletti, Paul e Becker (2021) ressaltaram, ela não ocorre de maneira uniforme, na verdade ela é

“dinâmica e multifatorial”. Karlsson (2010) ressalta que é um desafio para o jornalismo conseguir transformar essa proposta de abertura das redações em rituais de transparência, de modo que sejam incorporados pelos profissionais e, especialmente, compreendidos e aceitos pelo público.

O autor destaca que duas vertentes podem ser utilizadas para classificar a transparência jornalística. Uma relacionada à publicização dos processos de produção do conteúdo midiático, denominada de *disclosure*/divulgação, e outra relacionada à participação do público na construção da notícia, apontada como *participatory*/participativa (KARLSSON, 2010).

A adoção da transparência também permite que, dentro e fora das redações, seja possível monitorar, verificar, criticar e até mesmo influenciar os processos jornalísticos. Para Deuze (2005, p. 455), “um elemento permite e segue o outro, é claro: mais controle compartilhado sobre a coleta de notícias e a narração de histórias aumenta as oportunidades de vigilância e crítica processual”. Autoras como Gehrke (2020, 2021) e Rodrigues (2021) destacam exatamente como o jornalismo de dados observa e persegue a transparência enquanto prática essencial e relevante em um cenário cheio de desinformação e em que a atuação jornalística é colocada em xeque.

Meier (2009) acaba fazendo uma distinção entre como a transparência pode ser evidenciada no jornalismo. Ele considera a existência de uma transparência externa, que tem relação com as informações que os profissionais apuram e divulgam nas mais diversas áreas, e uma transparência interna, denominada de autotransparência e que tem a ver com a exposição de como ocorre o processo de reportagem, das escolhas editoriais realizadas, ou seja, da técnica empreendida na construção do produto. Esse último processo ocasiona, segundo Meier, em uma autocobertura.

Ao seguir essa escolha, os repórteres também constroem uma autorreflexão sobre seu processo editorial, adotando uma postura similar ao de um ombudsman. Meier (2009), inclusive, ressalta o papel desse profissional na apresentação de recursos de transparência utilizados por veículos de imprensa, e destaca que essa atuação pode ser intensificada com o digital, explicando rotinas e decisões editoriais.

O papel de ombudsman dentro de um veículo de imprensa contribui para tensionar as formas de fazer jornalismo. Ele se apresenta, em primeira instância, como um defensor dos interesses dos leitores e faz isso a partir da interação com esse público, ouvindo suas demandas e as repassando para a redação. Assume, ainda, o papel de avaliador do produto divulgado, tendo em seu horizonte a perspectiva de contribuir para o aperfeiçoamento do jornal (BRONOSKY; SANTOS, 2019).

A fim de evidenciar tais apontamentos sobre o papel do ombudsman, este artigo se propõe a entender e a observar a atuação desse profissional. Identificando se ele – no período determinado da amostra – de fato, explica rotinas, esclarece sobre a prática jornalística e serve, portanto, enquanto um instrumento que contribui para a transparência do veículo ou se apenas comenta sobre o produto e justifica as escolhas feitas pelo jornal. Para isso, trazemos como objeto empírico de pesquisa as colunas de ombudsman publicadas durante o ano de 2021 no site do jornal *Folha de S. Paulo*, a partir das quais observamos de que maneira a transparência jornalística é apropriada e abordada.

Apontamentos sobre o papel do Ombudsman

Debater as notícias como se fosse um leitor exigente. É assim que Caio Túlio Costa destacou que conduziria a coluna semanal de ombudsman da *Folha de S. Paulo*, lançada em 29 de setembro de 1989. No lançamento da coluna, Costa,

o primeiro ombudsman do periódico, destaca que o espaço seria reservado para “falar da imprensa brasileira, das maquinações editoriais, das necessidades logísticas e empresariais de cada grupo ou mesmo das neuroses e idiossincrasias dos profissionais da área”¹.

Perseguindo um modelo aparentemente de sucesso de jornais como *The Washington Post* e *El País*, a *Folha de S. Paulo* passou a avaliar a implementação da função em 1986. Três anos depois criou o cargo que, segundo o veículo, é responsável por interagir com leitores, recebendo, investigando e encaminhando suas queixas, além de produzir a coluna com avaliação crítica sobre os meios de comunicação, e do qual a própria Folha seria o principal alvo². A iniciativa foi a primeira implementada por um jornal brasileiro e também da América Latina e estimulava, portanto, uma autocrítica da prática jornalística. Já passaram pela função 14 profissionais jornalistas.

Como apontado em diversas pesquisas (AZEREDO, 2019; PAULINO, 2010; ROSAS, 2015), a figura do ombudsman surge na Suécia, em 1713, e significa “representante”. O cargo se referia a pessoas que serviam como intermediárias das demandas da população, ouvindo suas reclamações, investigando-as e enviando-as aos departamentos do governo que resolveriam os pleitos. De acordo com Azeredo (2019), o cargo foi definitivamente instituído com a promulgação da constituição sueca, em 6 de junho de 1809, e quem o assumisse deveria fiscalizar a atividade pública e contribuir para que os direitos dos cidadãos suecos fossem devidamente cumpridos. Mais de cem anos depois, a atividade foi adotada na Finlândia, em 1919, e na Dinamarca, em 1946. E, somente a partir dos anos 1950, o papel de ombudsman foi implementado por diversas instituições do mundo.

Na imprensa, a primeira experiência de um ombudsman é reivindicada pelo Japão. Segundo o guia de uso para esses profissionais da Organização Mundial dos Ombudsmen de Imprensa (ONO), o primeiro periódico a implementar uma experiência similar ao de ombudsman foi o *Asahi Shimbun*, em 1922. Na ocasião, o veículo admitiu que estava lidando com o problema recorrente de erros publicados no jornal e que implementaria um mural para receber comentários de leitores sobre erros cometidos pelos profissionais..

Em 1938, uma iniciativa similar foi adotada por outro periódico japonês, o *Yomiuri Shimbun*, que implementou um comitê de ombudsman a fim de estreitar laços entre jornalistas e leitores, “pedindo desculpas quando necessário e sempre envidando esforços para identificar problemas, esperando que erros não se repetissem” (ONO, 2020, p. 14, tradução nossa). Atualmente, o país tem um grande número de profissionais que contribuem com o controle de qualidade das informações divulgadas, entretanto Rosas (2015) ressalta que as críticas realizadas circulam apenas internamente.

No ocidente, o primeiro país em que se tem registro de atuação de um ombudsman é os Estados Unidos, com a implementação do cargo em 1967 nos jornais *Louisville Courier-Journal* e *Louisville Times*, localizados no estado de Kentucky (PAULINO, 2010). A experiência se espalhou entre os jornais norte-americanos e ao final dos anos 1970 já existiam mais de uma dúzia de ombudsmen nos veículos de imprensa e o número cresceu ainda mais durante os anos 1980 (ONO, 2020).

A primeira iniciativa de ombudsman no Brasil, como já apontado, foi na *Folha de S. Paulo*. Depois dela, outros 12 jornais impressos promoveram a implementação de uma ouvidoria, segundo levantamento feito por Azeredo (2019). Hoje, apenas a Folha e o jornal *O Povo* - desde 1994 -, em Fortaleza/CE, continuam a ter um profissional com o propósito de ouvir o leitor, as críticas e comentários enviados, além de construir uma coluna pública com crítica de mídia. O profissional que ocupa esse cargo na Folha é José Henrique Mariante, desde maio de 2021, e em *O Povo*, a jornalista Juliana Matos Brito, desde 7 de janeiro de 2022.

O fato de as experiências brasileiras serem bem reduzidas e em sua maioria breves acaba denotando, entre outras justificativas, a resistência de jornais e seus

¹ Quando alguém é pago para defender o leitor: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/caiotulioscosta/1989/09/1518394-quando-alguem-e-pago-para-defender-o-leitor.shtml>.

² O que é o cargo de ombudsman: <https://www1.folha.uol.com.br/ombudsman/2014/09/o-que-e-o-cargo-de-ombudsman.shtml>.

profissionais de receber críticas. Bronosky e Santos (2019, p. 147) ressaltam que há um “entendimento equivocado (e pode-se dizer intencional por parte dos grupos que dominam a mídia hegemônica e seus interesses políticos e econômicos cruzados) de que o jornalismo está imune à crítica, em especial, a autocrítica”. Gadini (2018, p. 147) também destaca essa falta de abertura da mídia e pondera que “talvez a própria tradição familiar [...] - em que predomina a versão do uso instrumental e privado dos meios de comunicação - seja um dos fatores centrais na complexa engrenagem da aceitação de crítica nos espaços e processos editoriais em jornalismo”.

Para prosseguirmos, é necessário reforçar que o papel desempenhado pelo ombudsman pode e deve ser enquadrado como uma crítica de mídia. De dentro da organização midiática, esse profissional também observa, avalia e ainda pode contribuir para a melhoria da qualidade das informações publicadas, intermediando a relação entre profissionais e seu público e ampliando a transparência da prática jornalística (PAULINO; OLIVEIRA; FARIA, 2017).

À medida que consegue ou busca esclarecer sobre a prática jornalística, a atuação do ombudsman pode, portanto, servir como instrumento de transparência.

As experiências de ombudsmen têm sido úteis para esclarecer o público acerca de mecanismos de funcionamento e dos limites dos canais de comunicação. Correspondendo a um mecanismo de *accountability*, ou seja, de prestação de contas de atividades desenvolvidas, escolhas realizadas e conteúdos veiculados, os ombudsmen também contribuem para o desenvolvimento de práticas de literacia mediática, ou seja, de treino para um outro olhar do público em relação aos mídia (PAULINO; OLIVEIRA; FARIA, 2017, p. 75).

É possível dizer que a atuação do ombudsman, em essência, é estar próximo ao leitor no sentido de interação, mas também na contribuição para a construção de um pensamento crítico a respeito das práticas jornalísticas e isso pode ser feito à medida que ele explica, por exemplo, escolhas organizacionais - como os princípios editoriais - e escolhas que dizem respeito aos métodos utilizados para elaboração de uma pauta.

Aproximamos ao que Mesquita (1997 apud PAULINO, 2010) apresenta como sendo os níveis de atuação³ do ombudsman. Dos sete elencados pelo autor, dois chamam atenção para essa responsabilidade do profissional em contribuir para a prestação de contas do veículo: a função crítica e simbólica em que o jornal é discutido por ele mesmo dentro da própria instituição e produtos divulgados, o que provoca a ampliação do debate em torno das escolhas realizadas pela imprensa; e a função pedagógica em que se explica as escolhas em torno da produção do jornal.

Quando e se o ombudsman destaca os mecanismos utilizados na prática jornalística, ou expõe ou questiona as escolhas que levaram ao desenvolvimento de um texto, ele pode conduzir a um outro aspecto necessário ao jornalismo: a qualidade da informação. Jeffrey Dvorkin no guia para ouvidores de jornais da Organização Mundial dos Ombudsmen de Imprensa (ONO) diz que a associação a ser feita é simples: “quando há mais responsabilidade, há melhor jornalismo” (p. 7). Nesse sentido, se o mediador entre jornal e público apresenta pontos positivos e negativos em suas análises, isso pode levar às redações um reforço de práticas que ampliem a prestação de contas e a qualidade do produto.

Busca-se, portanto, enquadrar neste artigo o ombudsman como um condutor da crítica de mídia dentro das próprias organizações em que atuam. Observando como a coluna desse profissional no jornal *Folha de S. Paulo* apresenta, debate e crítica o produto jornalístico.

Percursos metodológico

³ Paulino (2010, p. 101/102) apresenta sete funções elencadas por Mário Mesquita (1997): crítica e simbólica, mediadora, corretiva, persuasiva, pedagógica, dissuasiva e cívica. Cada uma dessas funções traz em seu debate aspectos que podem contribuir para a *accountability* da empresa.

A proposta inicial deste trabalho é observar como questões relacionadas a transparência jornalística estão presentes na crítica de mídia desenvolvida pelo ombudsman do jornal *Folha de S. Paulo* em sua coluna semanal no período de um ano. Entre as perguntas de partida para desenvolvimento do artigo estão: a transparência aparece de alguma maneira na coluna do ombudsman? Se sim, ele consegue explicar rotinas e esclarecer aspectos relacionados à prática jornalística?

Para conseguir responder a essas perguntas optamos por realizar uma investigação ancorada em estudo de caso (LAKATOS; MARCONI, 2011), esclarecendo os traços do objeto analisado. O corpus da pesquisa é composto pelos 46 textos publicados na coluna de ombudsman entre janeiro e dezembro de 2021 no site da *Folha de S. Paulo*, um período oportuno para conseguir observar as principais características dos textos do ombudsman à frente da coluna. Trata-se, portanto, de uma pesquisa com amostra não-probabilística por conveniência.

A coleta de dados foi realizada entre os dias 3 e 6 de janeiro de 2022. Faz-se necessário apontar que o processo de seleção dos textos, de classificação, até as análises qualitativas foram realizadas de forma manual. Os materiais foram separados em uma planilha de Excel, divididos por título, data de publicação, link de acesso, nome do autor, síntese do conteúdo – com aspectos como temática abordada e problema criticado –, características do texto e qual aspecto de transparência era possível observar. Esse modo de organização e detalhamento nos permitiu que o rigor da pesquisa fosse garantido.

É importante ressaltar que 15 textos foram elaborados pela ex-ombudsman Flávia Lima, jornalista que iniciou seu mandato à frente da coluna em maio de 2019 e deixou o cargo dois anos depois, em 9 de maio de 2021. Os outros 31 textos são do ombudsman no cargo nos demais meses observados, José Henrique Mariante, que realizou sua primeira publicação em 30 de maio.

A fim de apontar e debater aspectos de recursos de transparência apresentados nas colunas, durante a observação dos textos optamos por classificá-los de acordo com as principais características encontradas e identificadas por Mendes (2002 apud ROSAS, 2015) em colunas de ombudsman de diferentes jornais, incluindo a *Folha de S. Paulo*. São elas:

1 - Comparações entre jornais; 2 - Críticas a coberturas de determinados assuntos, a notícias, títulos, fotos, etc.; 3 - Apresentação de erros de informação; 4 - Discussão sobre questões éticas do jornal e dos meios de comunicação em geral; 5 - Reflexão sobre o próprio trabalho (autocrítica); 6 - Reflexão sobre temas ligados ao jornalismo; 7 - Apresentação de reclamação de leitores (famosos ou não), muitas vezes fazendo a transcrição de cartas; 8 - Críticas a problemas de circulação do jornal, atendimento aos assinantes, entre outras questões operacionais de publicação; 9 - Brigas pessoais (do próprio ombudsman; 10 - Elogios à *Folha de S. Paulo* ou a outros meios de comunicação; 11 - Apresentação do processo de produção da notícia, mostrando detalhes de como ela é obtida e editada; 12 - Apresentação de conflitos existentes entre profissionais da *Folha de S. Paulo* e de outros meios de comunicação (principalmente jornais); 13 - Relatório sobre o atendimento aos leitores; 14 - Discussão sobre questões gramaticais, principalmente ortográficas; 15 - Entrevistas com profissionais importantes da Folha (geralmente editores). (MENDES, 2002, p. 63-64 apud ROSAS, 2015, p. 184).

Entre esses pontos não foram identificados nas colunas publicadas em 2021, apenas as características 9 (brigas pessoais), 12 (apresentação de conflitos entre profissionais), 13 (relatório sobre atendimento ao leitor) e 15 (entrevista com profissionais importantes da Folha). Importante ressaltar que foi possível encontrar mais de uma característica em diversos textos e, para além do que é proposto por Mendes, optamos por inserir outra característica que observamos ser marcante nas colunas publicadas por José Henrique Mariante: a de um texto descritivo, no qual observamos em sete materiais a falta de uma análise mais crítica sobre a atuação do jornal, detendo-se o ombudsman prioritariamente - mas não unicamente

- a descrever as matérias publicadas. Como exemplo, citamos “*Uma semana esquisita*”, de 29 de maio, e “*A confusão geral da república*”, publicado em 21 de agosto⁴.

Observamos, ainda, que publicações que remetiam aos processos de produção da notícia foram poucas, somente uma - “*O caso do menino Henry*”, publicada em 17 de abril -, e ainda assim trazia apenas alguns aspectos relacionados às justificativas e explicações da escolha dos métodos avaliados, como veremos no tópico a seguir. Para esta pesquisa, optamos por escolher e analisar os textos em que os elementos de transparência apropriados pelos ombudsmen estão mais claramente expressos, participação do leitor, críticas a coberturas e apresentação de erros, totalizando 23 textos analisados.

Tabela 1. Características das colunas de acordo com o ombudsman que escreveu, conforme características propostas por Mendes (2002).

Característica das colunas	Quantidade	
	Flávia Lima	José Henrique Mariante
Comparação entre jornais	2	4
Críticas a coberturas de determinados assuntos, notícias, títulos, fotos	10	12
Apresentação de erros de informação	-	3
Discussão sobre questões éticas do jornal	1	-
Reflexão sobre o próprio trabalho	2	-
Reflexão sobre temas ligados ao jornalismo	2	8
Apresentação de reclamação de leitores	8	8
Críticas a problemas de circulação do jornal	1	-
Elogios à <i>Folha de S. Paulo</i> ou a outros meios de comunicação	-	4
Apresentação do processo de produção da notícia	1	-
Discussão sobre questões gramaticais	-	1
Texto descritivo	-	7

Fonte: Autora.

Resultados e discussão

Crítica à cobertura (notícias, títulos, colunas, fotos)

Essa é a característica que mais aparece nas colunas de ombudsman da *Folha de S. Paulo* durante 2021, a que mais Flávia Lima e José Henrique Mariante recorreram nas análises que realizaram. Optamos por inserir esta categoria na análise pois é possível perceber que nos textos em que ela aparece, os profissionais quase sempre destacam falhas noticiosas, o que deveria ser evitado e questões que poderiam ter sido trazidas à tona durante o momento da apuração e, por consequência, divulgação do material.

Entre as críticas, identificamos questionamentos relacionados ao uso de fotografias indevidas e alternativas apontadas para evitar a exposição de crian-

⁴ “Uma semana esquisita”: <http://www1.folha.uol.com.br/colunas/jose-henrique-mariante-ombudsman/2021/05/uma-semana-esquisita.shtml>; “a confusão geral da república”: <http://www1.folha.uol.com.br/colunas/jose-henrique-mariante-ombudsman/2021/08/a-confusao-geral-da-republica.shtml>.

⁵ O caso do menino Henry: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/flavia-lima-ombudsman/2021/04/o-caso-do-menino-henry.shtml>. Publicado em 17 de abril de 2021.

⁶ Mais uma vez a cloroquina: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/flavia-lima-ombudsman/2021/02/mais-uma-vez-a-cloroquina.shtml>. Publicado em 28 de fevereiro de 2021.

⁷ O lobby da vacina: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/flavia-lima-ombudsman/2021/03/o-lobby-da-vacina.shtml>. Publicado em 28 de março de 2021.

⁸ O mundo de Paulo Guedes: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/flavia-lima-ombudsman/2021/05/o-mundo-de-paulo-guedes.shtml>. Publicado em 2 de maio de 2021.

⁹ CTRL+C, CTRL+V e depois a gente vê: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/jose-henrique-mariante-ombudsman/2021/10/ctrlc-ctrlv-e-depois-a-gente-ve.shtml>. publicado em 9 de outubro de 2021.

¹⁰ Soneto e o contrário do soneto: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/jose-henrique-mariante-ombudsman/2021/09/soneto-e-o-contrario-do-soneto.shtml>. Publicado em 18 de setembro de 2021.

¹¹ Dizer 'não funciona' não basta: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/jose-henrique-mariante-ombudsman/2021/06/dizer-nao-funciona-nao-basta.shtml>. Publicado em 19 de junho de 2021.

¹² Jornalismo vencido: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/jose-henrique-mariante-ombudsman/2021/07/jornalismo-vencido.shtml>. Publicado em 10 de julho de 2021.

ças em momentos de vulnerabilidade (“O caso do menino Henry”⁵/Flávia Lima); a apontamentos feitos à própria organização de maneira a debater as escolhas éticas do jornal e fazer pensar sobre o que é mais importante para o periódico em um cenário de desinformação provocado pela pandemia (“Mais uma vez, a Cloroquina”⁶/ Flávia Lima); a indagações sobre o porquê determinadas perguntas não terem sido feitas ou exploradas (“O lobby da vacina”⁷/Flávia Lima) e sobre a falta de contextualização - aspecto necessário ao jornalismo para que contribua com o enriquecimento de debates - e como isso interfere na qualidade do material produzido (“O mundo de Paulo Guedes”⁸/Flávia Lima); e às poucas mudanças de textos atualizados com desdobramentos (“Ctrl+C, Ctrl+V e depois a gente vê”⁹/José Henrique Mariante).

A partir desta categoria, é possível observar na crítica dos ombudsmen - entre outros aspectos - a busca por uma maior responsabilidade e transparência nos processos de construção do produto jornalístico. Ainda que não deixem evidente o uso ou a importância desse valor na produção do conteúdo, eles refletem sobre aspectos de abertura no jornalismo de uma maneira que seja possível desenvolver um produto de qualidade.

Um ponto importante de se observar é a maneira como cada um dos profissionais realizam a crítica aos materiais. De uma maneira geral, Flávia Lima é mais contundente ao apresentar os erros e sugerir as melhorias, tentando apontar para as consequências e reações do público. Enquanto José Henrique Mariante traz textos amenos, com colocações mais curtas sobre a melhoria do conteúdo e menos questionadoras, como se houvesse relutância em realizar esse papel de crítico. Por exemplo, em “Soneto e o contrário do soneto”¹⁰, Mariante começa dizendo que “Não foi boa para a Folha a semana que passou” e mais a frente ele aponta “A Folha conseguiu apanhar de quase todos os lados nos últimos dias”, para se referir a comentários que recebeu de leitores por “reportagem crítica” publicada sobre documentário lançado pelo site Brasil 247. Em três parágrafos, ele relata as reclamações recebidas, mas o único apontamento de melhoria por parte do próprio ombudsman foi a proposta para que o jornal escrevesse “uma redação mais neutra”.

Apresentação de erros

Entre os diferentes recursos de *disclosure transparency* apresentados por Karlsson (2010) está o destaque e a explicação de erros publicados em matérias jornalísticas. A correção, entretanto, não fica por conta e não é restrita apenas às páginas em que o texto foi originalmente publicado ou numa seção “Erramos”. Na coluna do ombudsman também são identificadas a apresentação de erros de informação e o debate sobre eles. Esse é, segundo Mesquita (1997 apud PAULINO, 2010), um dos papéis cumpridos pelo ombudsman: a sua função corretiva.

Na *Folha de S. Paulo*, em 2021, foram identificadas apenas três colunas em que há a apresentação e o debate de erros cometidos pelo jornal: “Dizer ‘não funciona’ não basta”¹¹, “Jornalismo vencido”¹² e “Soneto e o contrário do soneto”, todos escritos por José Henrique Mariante.

O primeiro texto apresenta um erro de oferta de conteúdo na plataforma digital. O ombudsman explica o motivo daquilo ter acontecido e ainda traz uma fala com pedidos de desculpas e uma nova justificativa do secretário de redação da FSP. No segundo texto, é abordado o erro da Folha por ter publicado informação incorreta sobre vacinas vencidas. A coluna do ombudsman ressalta como o jornal chegou aos dados que publicou e faz uma crítica - como em muitas outras, pouco categórica - sobre o atraso do jornal em retificar a informação e da precipitação em divulgar as informações sem antes ter dedicado mais tempo ao processo de investigação.

Já o terceiro texto apontando erro da FSP é em relação à matéria sobre in-

vestimentos em saúde no Estado de São Paulo. É interessante observar que nesse caso Mariante critica a forma como o jornal conduziu a publicação da errata solicitada pelo Governo do Estado de SP, que não a inseriu na seção “Erramos”, e a publicação de uma nota na íntegra junto do texto original. Não há, para quem é leigo e está a ler a coluna do ombudsman, uma justificativa exata das razões para aquilo não ser coerente por parte da Folha, apenas é apontada uma informação de que o ato de reproduzir a nota completamente ao lado da matéria original poder abrir precedentes.

Essas três colunas oferecem visibilidade e transparência a erros cometidos pelo jornal e ajudam a compor esse sistema de responsabilização da mídia (PAULINO, 2010). Continuar apontando erros e possibilidades de melhorias para que essas inconsistências nas matérias e reportagens deixem de ocorrer é essencial para que se mantenha um rigor na produção jornalística.

Reclamação/participação do leitor

Dentro de um veículo de imprensa, o ombudsman é sinônimo de representante do leitor, uma figura que ajuda e contribui para a interlocução com o público e que pode realizar uma mediação entre eles e a redação. Uma das formas como essa representação se manifesta é a partir da publicação de reclamações ou participações dos leitores nas colunas publicadas.

No ano de 2021, é possível perceber a referência à participação do leitor em 16 textos dos ombudsmen da *Folha de S. Paulo*. Oito foram divulgadas durante o período que Flávia Lima estava à frente do cargo, e as outras oito por José Henrique Mariante, atual ombudsman do jornal.

Uma diferença interessante que pode ser destacada é que nos textos de Lima sempre vieram os comentários dos leitores entre aspas, com as reclamações ou apontamentos. Já nos de Mariante essas referências normalmente vinham com citações indiretas: “há meses, leitores e leitoras buscam o ombudsman” (“*Folha, de repente, vira Folhã*”¹³), “Leitores encheram a caixa de entrada...” (“*Outro lado, teoria e prática*”¹⁴). Quase sempre vieram dos dois ombudsmen ou da própria redação respostas aos questionamentos.

Entretanto, uma coluna chamou atenção. Em “*Onde você estava no 7/9?*”¹⁵, ao final do texto Mariante inseriu três parágrafos com citações retiradas de textos de outros articulistas da Folha, eram frases desinformantes, em defesa ao presidente Jair Bolsonaro. O que ocorre é que ao final das citações – que estavam linkadas para os textos originais – o ombudsman apenas destaca: “Os trechos acima não saíram de alguma corrente bolsonarista no Telegram, mas de colunas de opinião publicadas pela Folha na última semana. Leitores procuraram o ombudsman para reclamar”. Ou seja, o profissional não abriu nenhum espaço para fazer uma crítica a esse cenário, ou para justificar as reclamações vindas dos leitores, ou ainda para buscar o jornal a fim de questionar sobre a veiculação de conteúdos como esses, como ele chegou a fazer em outros momentos¹⁶.

A possibilidade de participação do público dentro das colunas de ombudsman também pode implicar em um tipo de transparência, um pouco diferente da que Karlsson (2010) se refere já que dessa vez é o ombudsman que abre para a possibilidade de atendimento e diálogo às demandas do público. Mas, que também não deixa de buscar a participação desse leitor no processo de monitoramento do jornal. Afinal de contas, o ombudsman é um dos responsáveis por levar proposições à redação, conforme a própria *Folha de S. Paulo* destaca: “profissional dedicado a receber, investigar e encaminhar as queixas dos leitores”¹⁷.

Apresentação do processo de produção da notícia

¹³ Folha, de repente, vira Folhã: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/jose-henrique-mariante-ombudsman/2021/10/folha-de-repente-vira-folhao.shtml>. Publicado em 23 de outubro de 2021.

¹⁴ Outro lado, teoria e prática: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/jose-henrique-mariante-ombudsman/2021/08/outro-lado-teoria-e-pratica.shtml>. Publicado em 28 de agosto de 2021.

¹⁵ Onde você estava no 7/9?: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/jose-henrique-mariante-ombudsman/2021/09/onde-voce-estava-no-79.shtml>. Publicado em 11 de setembro de 2021.

¹⁶ Como na coluna intitulada “A Folha é racista?”: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/jose-henrique-mariante-ombudsman/2021/10/a-folha-e-racista.shtml>. Publicado em 2 de outubro de 2021.

¹⁷ O que é o cargo de ombudsman?: <https://www1.folha.uol.com.br/ombudsman/2014/09/o-que-e-o-cargo-de-ombudsmn.shtml>.

Das 46 colunas publicadas em 2021, surpreende o fato de apenas uma debater sobre o processo de produção da notícia. Destaca-se, inclusive, que esse material não se aprofunda da maneira esperada. Se detém menos a explicar como a atividade foi desenvolvida e as razões para as escolhas apresentadas no texto debatido pela ombudsman e mais a apenas justificar e criticar o erro. Observemos a coluna.

Em “*O caso do menino Henry*” já apresentado mais acima, a ombudsman Flávia Lima pontua as questões éticas em torno da escolha da *Folha de S. Paulo* em utilizar a foto de uma mãe carregando o corpo de seu filho, uma criança. Para refletir sobre essa escolha, Flávia traz o comentário de um leitor do jornal, que questiona sobre o sensacionalismo aplicado e a razão para a fotografia não vir com imagem borrada. A ombudsman buscou a redação, essa por sua vez apenas justificou que a fotografia possuía “relevância jornalística”, e somente depois foi colocado no site um alerta de imagem sensível antes da exibição da fotografia.

Lima traz, assertivamente, as justificativas para o não uso da foto, recorre ao próprio Manual da Folha, e reforça que as coberturas em casos como esse precisam ser maduras em todos os aspectos, da escolha do título, texto e imagens. O papel de realizar uma crítica da cobertura realizada é cumprido com sucesso, já a apresentação do processo de produção da notícia, infelizmente, é incompleta. Durante o texto, alguns questionamentos poderiam ter sido feitos à redação e apresentados ao leitor: detalhar melhor os caminhos e razões para que os editores escolhessem utilizar a fotografia, demonstrar se aquele ato de publicar a imagem havia sido debatido antes, por exemplo.

Durante a leitura dos textos publicados em 2021 é possível perceber em alguns os questionamentos do processo de produção da notícia, todos ainda mais rasos no sentido de apresentar a prática e os recursos utilizados para construção das matérias e reportagens. Em uns observamos orientações trazidas pelo Manual de Redação da Folha, como em “Outro lado, teoria e prática”, mas o conteúdo não recorre a explicações mais aprofundadas sobre como aquela história havia sido construída, como o processo foi conduzido. Isso implica pensar se faltou reflexão, por parte dos ombudsmen, sobre como poderiam - apresentando os processos de trabalho da redação - ajudar ao leitor a desenvolver um olhar mais crítico não apenas sobre o tema abordado nas matérias, como a respeito do trabalho executado pelo próprio meio de comunicação (MENDES, 2002, apud ROSAS, 2015).

Considerações finais

Este artigo propôs identificar como na crítica de mídia, no formato da coluna de ombudsman, estão presentes aspectos relacionados à transparência jornalística. Toma-se como pressuposto que a atividade de um ombudsman contribui para dar visibilidade às atividades empreendidas pelo jornal e “dar transparência a erros, questões e dilemas associados à atuação da mídia” (PAULINO, 2010, p. 107). Procuramos observar, então, como, nos textos publicados na coluna de ombudsman da *Folha de S. Paulo* durante o ano de 2021, esses profissionais lançaram mão de recursos de transparência para esclarecer dúvidas dos leitores e se lançar também como instrumentos de responsabilidade e prestação de contas da mídia.

Entende-se que esse estudo também é marcado por limitações. Nosso corpus não abrange uma grande extensão de textos, sendo assim, não dá para construir uma generalização a respeito das características apresentadas nas colunas investigadas ou traçar um perfil dos profissionais que atuaram como ombudsman durante esse período. Para isso, seria necessário analisar os textos publicados por Flávia Lima desde quando ela assumiu o cargo, em maio de 2019, e continuar a observação dos materiais que José Henrique Mariante escreve para a coluna. Também optamos por deixar de lado uma análise sobre aqueles elementos que estão

ocultos nos textos ou avaliar os materiais que tiveram uma abordagem diferente da que poderia ter sido empreendida – à luz de uma maior apropriação de elementos de transparência, por exemplo. Sobre isso, abrem-se perspectivas de novas pesquisas que avaliem a postura e as escolhas desses profissionais.

Um ponto a ser levado em consideração ainda é que características como *reflexão sobre próprio trabalho, comparação entre jornais e críticas a problemas de circulação do jornal*, identificadas nos textos, poderiam ter sido exploradas, ainda que em menor grau, a partir de aspectos relacionados à transparência. Afinal de contas, elas também esclarecem e se abrem para o escrutínio do público. Entretanto, se comparadas às categorias eleitas para análise, trazem poucas explicações sobre como o trabalho jornalístico é e pode ser desenvolvido.

Sobre esses aspectos de jogar luz ao trabalho jornalístico, esperava-se que o resgate e explicação dos métodos empreendidos durante a construção da notícia estivesse mais presente nas colunas dos ombudsmen. Observa-se que os textos produzem críticas e trazem a participação do leitor, mas falta que se detenham na explicação sobre como o jornalista desenvolve sua atividade. Apontamos isso ao passo que destacamos que a própria *Folha de S. Paulo* aderiu, em maio de 2019, ao Projeto Credibilidade, capítulo internacional do *The Trust Project*, uma iniciativa global que se propõe a ajudar a firmar um compromisso maior com a transparência jornalística a fim de construir uma imprensa mais confiável (BECKER, 2021), e que destaca o fato do jornal ter um ombudsman como uma iniciativa que pode contribuir para a promoção de transparência e credibilidade jornalística.

Essa demanda de explicar como se dá o *modus operandi* da prática jornalística, que destacamos ser extremamente necessária, não se dá por acaso, ela tem origem exatamente no princípio do papel exercido pelo ombudsman. Se ele pode ser considerado um meio que assegura a responsabilidade social da mídia (BERTRAND, 2000; PAULINO, 2010), e se a transparência pode ser considerada um importante instrumento de *accountability* e resgate da credibilidade dos jornais (VOS; CRAFT, 2016; CRAFT, 2019), por que não esse profissional demarcar a aplicação desses recursos e estimular o uso de mecanismos de transparência pela redação?

Nesse cenário, não dá para esquecer que esse não seria um processo fácil, tendo em conta que historicamente a profissão caracteriza-se por executar processos opacos e é avessa à crítica. Vale estimular o debate para fortalecer o aspecto da transparência e, em paralelo, continuar acompanhando a crítica de mídia desempenhada pelo ombudsman da *Folha de S. Paulo*.

Referências

AZEREDO, D. **A crítica da cobertura jornalística nos 30 anos da coluna de ombudsman da *Folha de S. Paulo***. Dissertação (Mestrado em Jornalismo) – Programa de Pós-Graduação em Jornalismo, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

BECKER, D. B. **Transparência como valor e prática: contribuições do Projeto Credibilidade para o jornalismo brasileiro**. Dissertação (Mestrado em Jornalismo) – Programa de Pós-Graduação em Jornalismo, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2021.

BERTRAND, C. J. **Media Ethics & Accountability Systems**. New Jersey: Transaction Publishers, 2000.

BRONOSKY, M. E.; SANTOS, L. J. A problemática da crítica no jornalismo independente. **Estudos em Jornalismo e Mídia**, Florianópolis, v. 16, n. 1, p. 145-156,

jan/jul. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/1984-6924.2019v16n1p145>. Acesso em: 8 jan 2022.

CHRISTOFOLETTI, R. Transparency, innovation and journalism. In: LUENGO, M.; HERRERA, S. (org.). **News media innovation reconsidered**. 1ª ed., Hoboken: Wiley Blackwell, 2021. p. 187-201.

CHRISTOFOLETTI, R.; PAUL, D.; BECKER, D. Transparência e ética jornalística: análise de códigos deontológicos nos maiores mercados de notícia latino-americanos. **Revisa Fronteiras – Estudos Midiático**, São Leopoldo, v. 23, n. 3, p. 91-103, set/dez. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.4013/fem.2021.233.08>. Acesso em: 15 dez. 2021.

CRAFT, S. Transparency. In: VOS, T.; HANUSCH, F. (eds.). **The international encyclopedia of journalism studies**. Hoboken: Willey Blackwell, 2019. p. 1-5.

DEUZE, M. What is journalism? Professional identity and ideology of journalists reconsidered. **Journalism**, v. 6, n. 4, p. 442-464, nov. 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1464884905056815>. Acesso em: 15 set. 2021.

DVORKIN, J. **The modern news ombudsman: a user's guide**. Organization of News Ombudsman, 2020.

GADINI, S. A curta primavera da crítica de mídia no jornalismo diário paranaense. In: JAVORSKI, E.; GADINI, S. (org.). **Ombudsman no jornalismo brasileiro**. Florianópolis: Insular, 2018. p. 143-157.

GEHRKE, M. Transparency as a key element of data journalism: perceptions of Brazilian professionals. **Computation + Journalism Symposium**, Boston, MA, USA, 2020. Disponível em: https://cpb-us-w2.wpmucdn.com/sites.northeastern.edu/dist/d/53/files/2020/02/CJ_2020_paper_8.pdf. Acesso em 15 set. 2021.

GEHRKE, M. **Os elementos de transparência no jornalismo guiado por dados**. Tese (Doutorado em Comunicação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021.

KARLSSON, M. Rituals of Transparency. **Journalism Studies**, Londres, v. 11, n. 4, p. 535-45, jul. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/14616701003638400>. Acesso em: 15 set. 2021.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARQUES, F. P. Internet e transparência política. In: Encontro Anual da Com-pós, 23, 2014, Belém, PA. **Anais [...]**.

MEIER, K. Transparency in Journalism: Credibility and Trustworthiness in the Digital Future. In: **Veranstaltung: Conference**, “The Future of Journalism”, 2009, Cardiff, UK.

Organization of News Ombudsman. **The modern news ombudsman: a user's guide**. 2020. Disponível em: <https://www.newsombudsmen.org/wp-content/uploads/2020/02/ono-handbook-revised-edition.pdf>. Acesso em 8 jan. 2022.

PAULINO, F. O. De “Ouvinte” a “Ouvidor”: Responsabilidade Social da Mídia e parâmetros para atuação da Ouvidoria das Rádios da Empresa Brasil de Comunicação (EBC). In: CHRISTOFOLETTI, R. **Vitrine e vidraça: Crítica de Mídia e Qualidade no Jornalismo**. Covilhã: UBI LabCom, 2010. p. 95-110.

PAULINO, F.O; OLIVEIRA, M.; FARIA, J. Ombudsmen e observatórios de mídia: proximidades e diversidades. **Revista internacional de Comunicación y Desarrollo**, v. 2, n. 6, p. 69-81, jul. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.15304/ricd.2.6.3944>. Acesso em 7 jan. 2022.

RODRIGUES, C. M. **Um estudo de caso sobre jornalismo de dados abertos: método, evidência e transparência nas rotinas produtivas no Brasil e na Inglaterra**. Tese (Doutorado em Comunicação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Pontifícia Universidade Católica - PUC, Rio de Janeiro, 2021.

ROSAS, J. A. **Os cães ladram, a caravana passa e apenas ao leitor se deve reverência: o pioneirismo regional do ombudsman paraibano entre críticas, estratégias e conflito de ethos**. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2015.

VOS, T.; CRAFT, S. The Discursive Construction of Journalistic Transparency. **Journalism Studies**, Londres, v. 18, p. 1505-1522, fev. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1461670X.2015.1135754>. Acesso em: 15 set. 2021.

ZUCCOLOTTO, R.; TEIXEIRA, M. A. **Transparência: aspectos conceituais e avanços no contexto brasileiro**. Brasília: Enap, 2019.